

**ANALISIS DAN DESAIN CRM PADA E-MANAGEMENT  
HOTEL (STUDI KASUS PADA MANAJEMEN RESERVASI  
HOTEL RIS KEDIRI)**

**TUGAS AKHIR**



**Disusun Oleh :**

**YANUAR RISALDI**  
**NPM : 0534010232**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI – FTI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2011**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Sembah sujudku dan segala puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena hanya dengan kehendak dan kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan pembuatan Tugas Akhir yang berjudul

**” Analisis Dan Desain CRM Pada E-Management Hotel (Studi Kasus Pada Manajemen Reservasi Hotel Ris Kediri)”.**

Tugas Akhir dengan beban 4 SKS ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada program studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur Surabaya.

Penulis menyadari bahwasanya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini telah mendapat bantuan dan dukungan yang tidak sedikit dari berbagai pihak. Untuk itu penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak, Ibu dan seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa mengingatkan dan mendoakan serta memberikan dukungannya supaya Tugas Akhir ini segera penulis selesaikan.
2. Keluarga kecil penulis, mami Poppy dan ananda Axxel yang selalu menemani penulis setiap waktu.
3. Bapak Ir. Sutiyono, MT selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri-Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
4. Bapak Basuki Rahmat, S.Si, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika-Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
5. Bapak I Gede Susrama MD, ST, M.Kom dan Bapak Doddy Ridwandono, S.Kom selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahnya selama pembuatan Tugas Akhir ini.
6. Segenap dosen, karyawan dan admik di program studi Teknik Informatika dan Fakultas Teknologi Industri.
7. Ibrahim tauhid S.kom yang selalu memberikan bantuan dalam pengerjaan tugas akhir setiap waktu untuk penulis.

8. Teman-temanku : Akhfuan,Yudo,Reza,Bustanul,Anton,Herlina,Sari,Dodi, dan teman-teman seperjuangan, terima kasih buat support yang diberikan..
9. Dan semua orang yang belum sempat disebutkan satu-persatu, karena namamu telah terukir di hatiku.

Di dalam Tugas Akhir ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan yang belum bisa penulis sempurnakan. Untuk itu saran dan masukan sangatlah penulis harapkan untuk perbaikan ke depan.

Surabaya, 09 juni 2011

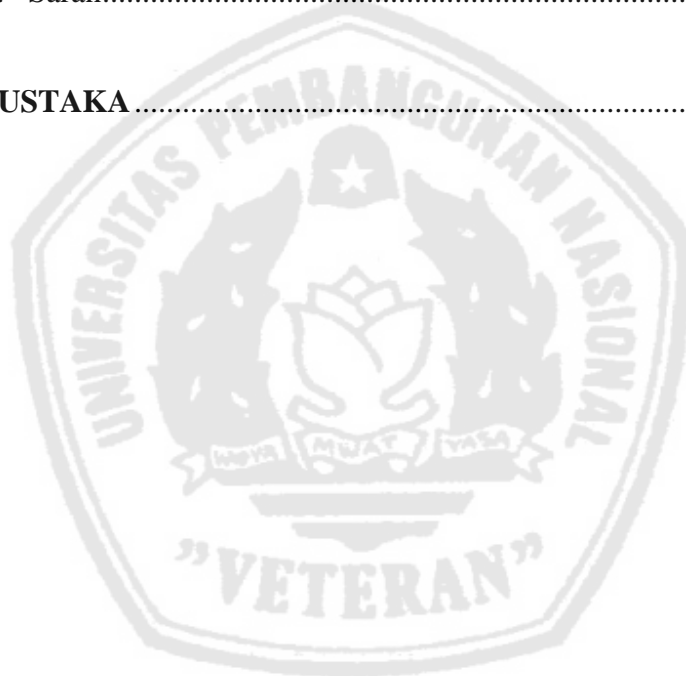


## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Pembatasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan . .....	5
1.5. Manfaat . .....	6
1.6. Sistematika Penulisan ... ..	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>8</b>
2.1. Sistem Administrasi Perhotelan .....	8
2.2. Basis Data .....	9
2.2.1. Sistem Informasi.....	9
2.2.2. Data .....	11
2.2.3. Hirarki Data.....	14
2.2.4. Basis Data.....	14
2.2.5. Informasi .....	15
2.3. Database Management System (DBMS) .....	16
2.3.1. Komponen Utama DBMS .....	17
2.3.2. Abstraksi Data .....	19
2.3.3. Macam Perintah DBMS .....	20
2.4. Perancangan Basis Data .....	24
2.5. Sejarah Kemunculan Basis Data .....	24
2.6. Microsoft Visual Basic.....	25

2.6.1. Memulai Microsoft Visual basic 6.0 .....	26
2.6.2. Tampilan Jendela Terbuka .....	26
2.6.3. Aplikasi-aplikasi Dalam Visual Basic.....	27
2.6.4. Lingkungan Kerja Visual Basic .....	28
2.6.5. Tampilan Layar Visual Basic .....	29
2.6.6. Operator Pada Visual Basic.....	35
2.6.7. Operator Like .....	36
2.6.8. Deklarasi variable.....	37
2.6.9. Keyword Deklarasi variable.....	37
2.7. Pemrograman .....	37
2.7.1. Susunan Bahasa Pemograman.....	37
2.7.2. Perancangan System dalam proses pemrograman .....	38
2.7.3. Komponen Perancangan Basis Data Konseptual .....	39
2.8. Kerangka Berfikir .....	42
2.9. CRM ( Costumer Relationship Management) .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	48
3.2. Fokus Penelitian Dan Cara Pengambilan Data .....	48
3.3. Sistem Rancangan .....	49
3.4. Analisis Data .....	51
3.5. DFD.....	54
3.5.1. Context Diagram .....	54
<b>BAB IV IMPLEMENTASI .....</b>	<b>58</b>
4.1. Studi Kelayakan .....	58
4.2. Rancangan Pendahuluan .....	58
4.3. Perancangan Basis Data .....	60

<b>BAB V UJI COBA</b> .....	64
5.1. Tahap Pengkodean .....	64
5.2. Tahap Pengujian Program .....	64
5.3. Hasil Pemrograman .....	65
5.4. Hasil Pengujian Program dan pembahasan .....	71
 <b>BAB VI PENUTUP</b> .....	73
6.1. Simpulan .....	73
6.2. Saran.....	74
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	75



Judul : Analisis Dan Desain CRM Pada E-Management Hotel (Studi Kasus  
Pada Manajemen Hotel Ris Kediri)  
Pembimbing I : I Gede Susrama MD,ST,M.Kom  
Pembimbing II : Doddy Ridwandono, S.Kom  
Penyusun : Yanuar Risaldi

---

## ABSTRAK

Pendataan administrasi pada manajemen perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik, seiring pesatnya teknologi dan kemudahan – kemudahan yang ditawarkan di dalamnya, kini instansi – instansi baik swasta maupun negeri memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data – data yang dulu diolah secara manual diubah ke dalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data – data yang telah tersimpan dalam *database*. *Database* tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara tepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang lebih sedikit.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sistem administrasi hotel yang ada pada Hotel Ris Kediri yang masih memerlukan banyak perubahan, terutama untuk pendataan yang masih bersifat manual dan laporan – laporan yang harus menunggu lama masih perlu diperbaiki.

Maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana cara membuat dan mengolah program *database* tamu dan data administrasi pada suatu usaha perhotelan, metode yang digunakan adalah Costumer Relationship Management sehingga dapat menghasilkan sistem *database* perhotelan yang langsung dapat dipantau oleh pemiliknya.

**Kata kunci** : administrasi, *database*, server

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wilayah Kota Kediri dan sekitarnya diyakini cukup potensial akan obyek-obyek pariwisata yang dapat dikembangkan sebagai sumber daerah. Hal ini dikarenakan adanya obyek wisata alam yang cukup potensial seperti Goa Selomangkleng, pegunungan Wilis, aliran Sungai Brantas, maupun obyek wisata buatan seperti Museum Airlangga, dan peninggalan situs Kerajaan Kadiri. Disamping itu masih terdapat tempat-tempat rekreasi keluarga, seperti Taman Hiburan Rakyat Pagora, Pemandian Kuwak dan Dermaga Brantas.

Pemerintah Kota Kediri berusaha terus untuk membangun dan mengembangkan kepariwisataan guna memperluas lapangan kerja, peningkatan pendapatan rakyat, pendapatan asli daerah maupun pendapatan nasional. Sedangkan untuk mendukung pembangunan kepariwisataan tersebut, pemerintah Kota Kediri menanganinya melalui penyuluhan kepada masyarakat tentang kesadaran hidup tertib dan bersih, menambah atau memperbaiki fasilitas yang sudah ada, memperbaiki mutu pelayanan terhadap tamu lokal maupun dari luar daerah, mengadakan pemugaran dan pengembangan obyek-obyek wisata dan mempromosikannya melalui media yang telah disiapkan seperti situs [www.kotakediri.go.id](http://www.kotakediri.go.id), dan media lainnya dari dalam maupun dari luar.



Usaha lainnya adalah mendorong peran serta swasta untuk ikut dalam menunjang pembangunan sektor pariwisata, dengan adanya penyediaan jasa penginapan (perhotelan), penyediaan fasilitas penunjang lainnya yang lebih baik untuk memberikan rasa nyaman serta betah tinggal di Kota Kediri.

Penginapan atau hotel yang ada di Kediri belum semuanya dikatakan menggunakan teknologi informasi untuk manajemen, baik didalam lingkungan hotel maupun diluar lingkungan hotel.

Pendataan administrasi pada manajemen perhotelan memerlukan ketepatan mekanisme dan penataan yang terorganisir agar data terkemas dan terjaga keamanannya dengan baik, seiring pesatnya teknologi dan kemudahan – kemudahan yang ditawarkan di dalamnya, kini instansi – instansi baik swasta maupun negeri memanfaatkan fasilitas teknologi dalam pengolahan data – data yang dulu diolah secara manual diubah ke dalam pola komputerisasi yang mempermudah proses pengentrian dan pencarian data – data yang telah tersimpan dalam *database*. *Database* tersebut dibuat dengan tujuan agar proses kerja lebih optimal dan dapat dilakukan secara tepat dan tepat dengan tingkat kesalahan yang lebih sedikit.

Perusahaan perhotelan memiliki data – data diantaranya adalah data tamu, data keluar masuk tamu, dan data administrasi, namun pengolahannya masih bersifat manual dan membutuhkan waktu yang sangat lama dalam proses penyimpanannya, oleh karena itu perlu dicari alternatif dalam penanganan data tersebut. Kalau kita cermati bersama, komputer merupakan solusi terbaik dalam pengolahan data perhotelan.

Komputer mampu memecahkan masalah, bukan hanya dalam perhitungan, tetapi juga dalam kemampuan menyimpan dan memberikan informasi, walaupun demikian dalam masyarakat modern komputer banyak dimanfaatkan sebagai pusat data (*database*) dibanding penggunaan lainnya. Karena peran *database* yang sangat menonjol. Pemrosesan basis data menjadi perangkat andalan yang kehadirannya sangat diperlukan, dan tidak hanya mempercepat perolehan informasi, tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap tamu hotel.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sistem administrasi hotel yang ada pada Hotel Ris Kediri yang masih memerlukan banyak perubahan, terutama untuk pendataan yang masih bersifat manual. Laporan – laporan yang harus menunggu lama masih perlu diperbaiki sehingga diharapkan dapat setiap saat dipantau oleh manager hotel.

Pembuatan suatu sistem *server* yang sering disebut dengan *billing* memudahkan pengoperasian yang dilakukan oleh *Front desk* hotel untuk mengentri data maupun pencarian data. Data yang masuk tidak disimpan pada komputer yang bersangkutan tempat pengentrian data tetapi langsung pada *server* yang dapat dipantau oleh pemiliknya tanpa harus menanyakan pada petugas *front desk* hotel. Keefektifan ini memudahkan pemilik hotel untuk mengetahui segala sesuatu yang berhubungan dengan tamu hotel maupun informasi dari tamu hotel.

Perkembangan teknologi *database* tidak lepas dari perkembangan perangkat lunak dan perangkat keras, salah satu perangkat lunak

perkembangan aplikasi yang populer adalah *Microsoft Visual Basic*, dimana bahasa pemrograman yang mutakhir *Microsoft Visual Basic* didesain untuk dapat memanfaatkan fasilitas yang tersedia dalam *Microsoft Windows* dan merupakan *Software* yang biasa digunakan untuk membuat program yang cukup sederhana tetapi banyak cakupan yang dapat dikerjakan. Penggunaan bahasa pemrograman *Visual Basic* dalam penggunaan *database* merupakan kemajuan teknologi dalam perkembangan basis data maupun aplikasi lain yang langsung dapat berhubungan dengan komputer. Dalam menangani data yang besar program *Microsoft Visual Basic* sangat efektif dibanding sistem pemrosesan manual yang dilakukan maupun dengan program yang diakses melalui sebuah komputer. Dengan menggunakan *Microsoft Visual Basic* kegiatan ini dimaksudkan untuk membuat program *database* perhotelan dengan sistem *server* yang digunakan untuk memantau seluruh kegiatan administrasi perhotelan.

Pada penulisan tugas akhir ini *Microsoft Visual Basic* diimplementasikan menciptakan aplikasi sistem administrasi data pada Hotel Ris Kediri, untuk dapat memudahkan kegiatan administrasi data hotel yang selalu dapat dipantau oleh manajer hotel.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari apa yang telah dijelaskan pada latar belakang maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana cara membuat dan mengolah program *database* tamu dan data administrasi pada suatu usaha

perhotelan yang terhubung dengan satu komputer yang terpusat (*server*) serta proses kerja program sehingga dapat menghasilkan sistem *database* perhotelan yang langsung dapat dipantau oleh pemiliknya.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam pembuatan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Pada *database* ini dibuat system *database* untuk pengolahan data – data yang ada di hotel yang digunakan untuk mempermudah pengumpulan data supaya dapat dipantau langsung oleh pemilik hotel tanpa harus menunggu laporan bulanan dari petugas *front desk* hotel.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah bahasa pemrograman *Microsoft Visual Basic*.
3. Perangkat lunak yang dibuat tidak menangani data karyawan.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan sistem ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tamu dan data administrasi pada suatu usaha perhotelan yang terhubung dengan satu komputer yang terpusat (*server*) diolah, serta proses kerja program sehingga dapat menghasilkan sistem *database* perhotelan yang langsung dapat dipantau oleh pemiliknya.
2. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel.
3. Memudahkan Konsumen dalam memperoleh informasi hotel yang akan digunakan sebagai tempat untuk menginap.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### Bagi pihak manajemen hotel

1. Mempermudah dalam pengentrian dan pencarian data.
2. Memudahkan manajer hotel dalam mengawasi operasional hotel sehari-hari dan mengevaluasi kemajuan penerimaan atau pendapatan hotel sehingga dapat diambil keputusan yang tepat dan cepat untuk terus meningkatkan pendapatan hotel.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini dibedakan dengan pembagian bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab I tentang latar belakang masalah, perumusan masalah dan pembatasannya, tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II berisi tentang konsep dasar sistem administrasi perhotelan pada Hotel Ris Kediri, dan landasan teori yang digunakan dalam merancang suatu sistem.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III berisi tentang ruang lingkup penelitian, metode pengumpulan data, sistem rancangan, dan analisis data.

#### **BAB IV : IMPLEMENTASI**

Pada bab IV berisi tentang desain rancangan sistem informasi manajemen administrasi perhotelan.

#### **BAB V : UJI COBA**

Dalam Bab ini akan dilakukan pengujian terhadap aplikasi yang dibuat untuk mengetahui apakah aplikasi tersebut telah dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan yang diharapkan

#### **BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran untuk proses pengembangan selanjutnya.